

التغذية الراجعة من عمليات التقييم

جمعية يُسر للتنمية الأسرية

٢٠٢٤م

التغذية الراجعة من تحليل قياس رضا المستفيدين بجمعية يُسر (٢٠٢٤م)

يُقدم التقرير السنوي لقياس رضا المستفيد (الخارجي والداخلي) لعام ٢٠٢٤م بجمعية يُسر للتنمية الأسرية رؤى قيمة حول جودة الخدمات المقدمة وبيئة العمل.

أولاً: رضا المستفيد الخارجي (متلقي الخدمات)

بشكل عام، يظهر التقرير مستوى رضا عالياً جداً لدى المستفيدين الخارجيين عن الخدمات المقدمة، حيث كانت معظم الإجابات تتركز على "موافق بشدة" و"موافق" في جميع المحاور.

النقاط الإيجابية الملحوظة:

- جودة الخدمة وتوافقها مع التوقعات: نسبة عالية جداً من المستفيدين (٦١٪ موافق بشدة) يرون أن جودة الخدمة ممتازة ومتوافقة مع توقعاتهم.
- فعالية الخدمة في حل المشكلات: ٥٣,٧٪ من المستفيدين وافقوا بشدة على أن الخدمة ساعدتهم في حل مشكلاتهم.
- سهولة الوصول للخدمة: ٦٥,٩٪ من المستفيدين وافقوا بشدة على سهولة الوصول للخدمة.
- الرضا عن مقدم الخدمة: ٩٢,٧٪ من المستفيدين راضون عن مقدم الخدمة.
- جودة اللقاءات (عن بعد وحضوري): نسبة رضا عالية جداً عن اللقاءات بشكل عام، وتمكن المتحدثين من المادة العلمية وإدارة المناقشات وتقديم الحلول.

نقاط قوة محددة ذكرها المستفيدون:

- التفاهم، تعلم أشياء جديدة، تمكن المستشارين في فهم المشكلة وتقديم الحلول.
- الوعي والإدراك للمشاكل، حسن الأسلوب والتواصل الجيد، دقة المواعيد.
- التعاون والتفهم، حسن الاستقبال، راحة نفسية وأمان في الجمعية.
- الوضوح وجمال العرض، أهمية الموضوع، دقة اختيار عناوين المحاضرات والمتحدثين المتميزين.
- الاهتمام بالطفل، الروح الجماعية، الحماس، عمل شراكات.
- سرعة التجاوب مع العميل وتقديم أفضل خدمة.
- الاستفادة من المعلومات، الجودة والتميز في الخدمة، تفهم أكثر واتخاذ حلول أسرع
- أخلاق الموظفين والاستشاريين الممتازة، المعاملة الجميلة والأسلوب الراقي.

جوانب تحتاج إلى تحسين (من وجهة نظر المستفيد الخارجي):

- التواصل وفريق العمل: بعض الملاحظات حول الحاجة لتحسين التواصل وسرعة الرد على الاتصالات.
- تجديد المرافق: غرف الاستشارة تحتاج إلى تجديد وإضافة لمسات حديثة.
- توسيع الجمعية: بحيث تضم توظيفاً أكثر ونطاقاً أكبر.
- جودة المدربين: الحاجة لمدربين ذوي كفاءة أعلى (ملاحظة واحدة).
- التنوع في المجالات: التنوع في المجالات المقدمة حسب اهتمامات أفراد الأسرة.
- آليات التقييم: عمل اختبارات بعدية للبرامج (استبيان أو سؤال) ومكافأة المجيبين.
- زيادة اللقاءات: الرغبة في زيادة عدد اللقاءات (كل أسبوع أو أسبوعين).
- استخدام التقنية: الحاجة لاستخدام التقنية بشكل أفضل (مثل تطبيق للحجوزات).
- مرونة المستشار: إمكانية تغيير المستشار إذا لم يناسب المستفيد.
- الانتشار الإعلامي: نشر خدمات الجمعية في مواقع التواصل لتصل لأكثر شريحة.
- جودة التقنية في بعض اللقاءات: ملاحظة حول سوء الاتصالات التقنية في لقاء الجانب النفسي.
- توفير دكتورة نفسية: الحاجة لتوفير دكتورة نفسية للمركز لجميع المراجعين والأطفال.
- ربط اللقاءات الحضرية بالافتراضية: ربط اللقاءات الحضرية بروابط زوم لنشر الفائدة بشكل أوسع.
- تحسين بيئة الرجال: تحسين غرفة الاستشارة ومكان الانتظار للرجال.

ثانياً: رضا المستفيد الداخلي (الموظفين):

يظهر التقرير أن المتوسط الحسابي لاستجابات المستفيدين الداخليين جاء بدرجة أعلى لصالح "موافق بشدة" (١٨,٩٤) مقارنة بـ "غير موافق إطلاقاً" (٢,٥)، مما يعني أن لدى المستفيد الداخلي (الموظفين) رضا عام عن الخدمات المقدمة بجمعية يُسر للتنمية الأسرية.

توصيات عضوات الإدارة بعد الاطلاع على تحليل رضا المستفيد الداخلي:

- العمل الجاد على توفير استقرار وظيفي للموظفات والموظفين: وذلك بالسعي لتسجيلهم في التوطين الاجتماعي، حيث إن الوضع المادي للجمعية لا يسمح بتسجيل جميع الموظفين في التأمينات الاجتماعية.
- توفير مميزات وتسهيلات للموظفين: منها إمكانية العمل عن بعد بإشراف مباشر من المدير التنفيذي، ومنح مكافآت عينية أو إجازات، وغيرها.

الخلاصة العامة:

يُظهر التقرير أن جمعية يُسر للتنمية الأسرية تحظى بمستوى رضا عالٍ من مستفيديها (الداخليين والخارجيين)، مما يعكس جودة الخدمات والجهود المبذولة. ومع ذلك، توجد فرص واضحة للتحسين والتطوير، خاصة في الجوانب المتعلقة بالبنية التحتية، وتعزيز التواجد الرقمي، وتوفير الاستقرار الوظيفي للموظفين، وتنويع البرامج لتلبية احتياجات أوسع. هذه التغذية الراجعة تُعد أساساً ممتازاً لوضع خطط عمل مستقبلية تهدف إلى رفع مستوى الرضا والأثر بشكل أكبر.